

Утверждаю
 Директор ГУТО ЦСО №1
 Е.А. Федина
 «...» ... 2017



ПЛАН
мероприятий по улучшению качества оказания услуг
государственное учреждение Тульской области "Центр социального обслуживания населения № 1"
по результатам проведения независимой оценки в 2016 году

№	Рекомендации по повышения качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работ	Срок исполнения	Источник финансирования.	Ответственный исполнитель
		Факт.	Макс. возмож ное				
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
1.	Обеспечить работу разделов «Обратная связь», «Форум» на официальном сайте учреждения	14,97	15,0	Активизировать работу по популяризации разделов сайта «Обратная связь», «Форум». Закрепить ответственных за актуализацию информации в данных разделах.	Постоянно		Главный специалист, специалист по социальной работе
2.	Разработать буклеты структурных подразделений социальных обслуживаний на			Разработать и напечатать буклеты по подразделениям центра.	1 квартал 2017 г.		

	дому в г. Новомосковске и в г.Донском						
3.	Систематически информировать граждан о порядке работы учреждения			Регулярно направлять информацию о работе учреждения в СМИ, распространять буклеты среди населения	Постоянно		Зав. отделениями
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
4.	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов	6,03	8,0	Провести ремонты с учетом доступности для различных категорий маломобильных клиентов коридора: - коридор в г.Новомосковске, - коридор 2 этажа в г.Донском; - туалетов в г.Веневе и г. Кимоске.	2 квартал 2017 г. 3 квартал 2017 г. 3 квартал 2017 г.	Внебюджетные средства	Зам. директора
5.	Благоустроить территории в г.Кимовске и в г.Донской			Оформить клумбы, высадить саженцы, провести ремонт дорожек	2 квартал 2017 г.	Внебюджетные средства	Зам. директора
III. Время ожидания предоставления социальной услуги							
6.	Проводить разъяснительную работу с гражданами	1,95	2,0	Обновить информацию о работе отделений на стендах и на сайте Центра.	1 квартал 2017 г.		Специалисты учреждения

				Разъяснять клиентам при принятии на обслуживание регламент предоставления услуг	Постоянно		Зав. отделениями
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
7.	Продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения	2,4	3	Провести повышение квалификации: медицинских сестер, социальных работников. Заведующим отделениями ежемесячно проводить семинары с сотрудниками подразделений, направленных на повышение компетентности работников.	2-3 квартал 2017 г.	Внебюджетные средства	Спец. по кадрам
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
8.	Изучить положительные практики по проведению мониторинга	4,94	5	Проанализировать анкеты и способы проведения мониторингов учреждений социального обслуживания. Разработать, с учетом положительных практик, систему	1 полугодие 2017г.		Зам. директора, зав. отделениями

				мониторинга качества предоставления услуг в учреждении			
9.	Проанализировать возможность учреждения улучшить условия предоставления услуг			Проводить анкетирования клиентов Центра по качеству предоставляемых услуг	Постоянно		Зав. отделениями
10.	Учитывать мнения получателей социальных услуг при планировании досуговых мероприятий			Размещать планы досуговых мероприятий в стационарных и полустационарных отделениях на стендах подразделений	Еженедельно		Культорганизаторы, психологи